

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KONSUMEN  
SMA DALAM PENGAMBILAN KEPUTUSAN MENGIKUTI  
BIMBINGAN BELAJAR PADA LEMBAGA PRIMAGAMA  
KOTA PALEMBANG  
(STUDI KASUS: SISWA PRIMAGAMA KELAS 3 SMA)**



**LAPORAN AKHIR**

**Dibuat Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III  
Pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis  
Politeknik Negeri Sriwijaya**

**OLEH**

**Riza Ismail  
0611 3060 1239**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
PALEMBANG  
2014**

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KONSUMEN  
SMA DALAM PENGAMBILAN KEPUTUSAN MENGIKUTI  
BIMBINGAN BELAJAR PADA LEMBAGA PRIMAGAMA KOTA  
PALEMBANG (STUDI KASUS: SISWA PRIMAGAMA KELAS 3 SMA)**




**Dibuat Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III  
Pada Jurusan Administrasi Bisnis  
Politeknik Negeri Sriwijaya**

**OLEH:**

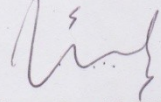
**Riza Ismail  
0611 3060 1239**

**Menyetujui,**


**Pembimbing I,**

  
**Purwati, S.E.,M.M  
NIP 196507111988032002**

**Pembimbing II,**

  
**Nirwan Rasyid, S.E.,M.M.  
NIP 195309211989101001**

**Mengetahui,  
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis**

  
**Hendra Sastrawinata, SE.,M.M.  
NIP 197208182003121002**



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA**

**Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139**

**Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918**

**Website : [www.polisriwijaya.ac.id](http://www.polisriwijaya.ac.id) E-mail : [info@polsri.ac.id](mailto:info@polsri.ac.id)**

**LEMBAR BIMBINGAN LAPORAN AKHIR**



**SURAT PERNYATAAN**

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Riza Ismail  
NIM : 0611 3060 1239  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis  
Mata Kuliah : Perilaku Konsumen  
Judul Laporan Akhir : Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Konsumen SMA  
Dalam Pengambilan Keputusan Mengikuti Bimbingan Belajar  
Pada Lembaga Pendidikan Primagama Kota Palembang.

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut diatas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan Akhir bukanlah plagiat/salinan Laporan Akhir milik orang lain.
3. Apabila Laporan Akhir saya plagiat/salinan Laporan Akhir milik orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan Laporan Akhir beserta konsekuensinya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Palembang, 25 Juli 2014  
Yang membuat pernyataan



Riza Ismail  
NIM 0611 3060 1239





KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA**

Jalan Sriwijaya Negara, Palembang 30139

Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918

Website: [www.polisriwijaya.ac.id](http://www.polisriwijaya.ac.id) E-mail: [info@polsri.ac.id](mailto:info@polsri.ac.id)



#### LEMBAR PENGESAHAN

Nama Mahasiswa : Riza Ismail  
NIM : 0611 3060 1239  
Jurusan/Program Studi : Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi  
Konsumen Sma Dalam Pengambilan Keputusan  
Mengikuti Bimbingan Belajar Pada Lembaga  
Primagama Kota Palembang (Studi Kasus: Siswa  
Primagama Kelas 3 Sma)

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Ujian Laporan Akhir

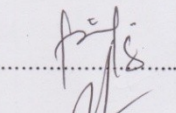
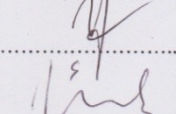
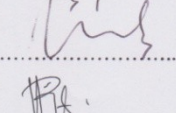
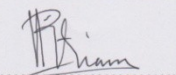
Jurusan Administrasi Bisnis

Dan dinyatakan LULUS

Pada hari: Kamis

Tanggal: 25 Juli 2014

#### TIM PENGUJI

No.	Nama	TandaTangan	Tanggal
1.	<u>Fetty Maretah, S.E., M.M</u> Ketua		18 Agustus 2014
2.	<u>Paisal, S.E., M.Si</u> Anggota		18 Agustus 2014
3.	<u>Nirwan Rasyid, S.E., M.M</u> Anggota		18 Agustus 2014
4.	<u>Purwati, S.E., M.M</u> Anggota		18 Agustus 2014

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

*Motto:*

*“Hai orang-orang yang beriman, Jadikanlah sabar dan shalatmu sebagai penolongmu, sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar”*

*(Al-Baqarah: 153)*

Kupersembahkan Kepada:

- Ayah Dan Ibuku Tercinta
- Saudaraku dan para keluargaku
- Sahabat dan teman seperjuangaku
- Temanku kelas 6 Ane
- Almamatorku

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis haturkan kehadirat Allah SWT atas rahmat dan ridho-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Laporan Akhir ini penulis buat dalam rangka untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan pada Politeknik Negeri Sriwijaya. Adapun judul Laporan Akhir ini adalah **Analisis Faktor-faktor yang mempengaruhi Konsumen SMA dalam Pengambilan Keputusan Mengikuti Bimbingan Belajar pada Lembaga Primagama Kota Palembang.**

Penelitian ini di laksanakan pada Lembaga Pendidikan Non Formal Primagama Kolonel H. Burlian, No. 72 KM 5, Kota Palembang. Disini penulis mencoba mengetahui apakah faktor budaya, faktor sosial, faktor pribadi dan faktor psikologi berpengaruh terhadap keputusan untuk mengikuti bimbingan belajar di Lembaga Pendidikan Primagama dan faktor manakah yang paling dominan.

Dalam Laporan Akhir ini penulis menyadari masih banyak terdapat kekurangan, baik dari penyajian maupun pembahasannya, hal ini disebabkan terbatasnya kemampuan dan pengetahuan serta pengalaman yang penulis miliki.

Oleh karena itu, kritik dan saran penulis harapkan untuk lebih sempurnanya Laporan Akhir ini. Akhirnya dari kata demi kata penulis ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya dan penulis harapkan semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Palembang, Juli 2014

Penulis

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah berpartisipasi dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari bahwa penulisan Laporan Akhir ini tidak akan berjalan dengan baik dan lancar tanpa bantuan, bimbingan, pengarahan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak RD. Kusumanto, S.T., M.M., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
2. Bapak Hendra Sastrawinata, S.E., M.M., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis.
3. Bapak Heri Setiawan, S.E., MAB, selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis.
4. Ibu Purwati, S.E., M.M., selaku Pembimbing I yang telah banyak memberikan bantuan, bimbingan dan pengarahan dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
5. Bapak Nirwan Rasyid, S.E., M.M., selaku Pembimbing II yang banyak mengarahkan serta membimbing penulis dalam menghadapi kesulitan menyelesaikan Laporan Akhir ini.
6. Seluruh Dosen Jurusan Administrasi Bisnis yang juga telah banyak membantu dan mendidik penulis selama di Politeknik Negeri Sriwijaya.
7. Ibu Mia, selaku pengurus perpustakaan Administrasi Bisnis yang telah membantu penulis menemukan buku-buku atau literatur yang penulis butuhkan.
8. Staf Administrasi Lembaga Pendidikan Non Formal Primagama yang telah bersedia memberikan data dalam pengisian kuesioner.
9. Kedua Orang tua, yang telah memberikan bantuan moril dan materil serta do'a dalam penyelesaian laporan akhir ini.
10. Sahabat-sahabat terbaikku yang terus memberikan motivasi, semangat, dan dukungan serta do'anya.

11. Teman-teman seperjuanganku di Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Khususnya kelas ANC 2011 yang telah memberikan bantuan dan berbagi ilmu pengetahuan selama kuliah di Politeknik Negeri Sriwijaya.

Akhirnya semoga Allah membalas kebaikan semua pihak yang telah membantu penulis dan mudah-mudahan Laporan Akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan pihak yang membutuhkannya. Amin.

Palembang, Juli 2014

Penulis



## **ABSTRAC**

The purpose of this final report are to know some factor that influence consumers in class 3 High School in deciding to join the course in a Primagama Education Institution Kolonel H. Burlian Km. 5 Palembang, and to know the most dominant factor that influences consumers behaviour in deciding to choose course institution. The writer used SPSS 19.0 version in analyzing data in this final report. The results show that cultural factor, social factor, and self factor do not influence partially, but cultural factor, social factor, self factor and psychology factor influence simultaneously. Finally it can be concluded that social factor is the most dominant factor that influences consumers behavior in deciding course in a Primagama Education Institution Kolonel H. Brulian Km. 5 Palembang. For this, writer suggesting that institutions need to increase again socialization to people hold a seminar common dipusat boisterousness about education institutions primagama and explained the quality that were on educational institution primagama. Then improve the institution by means having teachers good quality the lesson level standard ujian national and selection together entrance of university every year give award for students who achievement on their respective school and often join the competition competition students to increase motivation learning students and student received learning indirectly via this program is activities and give pleasant experience to the students.

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI.....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>UCAPAN TERIMA KASIH.....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul .....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	4
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan .....	4
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	5
1.4.1 Tujuan Penelitian.....	5
1.4.3 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Metode Penelitian.....	6
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian.....	6
1.5.2 Jenis dan Sumber Data.....	6
1.5.3 Metode Pengumpulan Data .....	7
1.5.4 Populasi dan Sampel.....	8
1.5.4.1 Populasi .....	8
1.5.4.2 Sampel .....	8
1.5.5 Analisis Data .....	10
1.5.5.1 Uji Validitas.....	10
1.5.5.2 Uji Reliabilitas .....	10
1.5.5.3 Teknik Analisis Data .....	10
1.5.5.4 Metode Analisis .....	11

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

2.1	Perilaku Konsumen.....	14
2.1.1	Pengertian Perilaku Konsumen.....	14
2.1.2	Faktor Utama yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen .....	14
2.1.3	Jenis-jenis Perilaku Keputusan Pembelian .....	17
2.1.4	Proses Keputusan Pembelian .....	18
2.2	Jasa.....	20
2.2.1	Pengertian Jasa.....	20
2.2.2	Klasifikasi Jasa.....	20
2.2.3	Karakteristik Jasa .....	21
2.2.4	Bauran Pemasaran Jasa .....	22

## **BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN**

3.1	Sejarah Singkat Lembaga Pendidikan Primagama .....	24
3.2	Visi dan Misi Perusahaan.....	25
3.2.1	Visi Perusahaan.....	25
3.2.2	Misi Perusahaan .....	25
3.3	Struktur Organisasi dan Uraian Jabatan.....	26
3.3.1	Struktur Organisasi Lembaga Pendidikan Primagama.....	26
3.3.2	Uraian Jabatan.....	28
3.3.2.1	Tugas Pimpinan Lembaga Pendidikan Primagama .....	28
3.3.2.2	Tugas Ketua Program IPA dan IPS .....	28
3.3.2.3	Tugas dan Pedoman Staff Administrasi Lembag Pendidikan Primagama .....	28
3.3.2.4	Tugas dan Tanggung Jawab Instruktur Lembaga Pendidikan Primagama .....	29
3.4	Kegiatan Umum Lembaga Pendidikan Primagama Kota Palembang ....	30
3.5	Profil Responden .....	30
3.6	Rekapitulasi Hasil Kuesioner .....	32

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1	Analisis Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	41
4.1.1	Hasil Uji Validitas.....	41
4.1.2	Hasil Uji Reliabilitas .....	45
4.2	Analisis Statistik Deskriptif .....	49
4.2.1	Faktor Budaya (X1).....	50
4.2.2	Faktor Sosial (X2) .....	51
4.2.3	Faktor Pribadi (X3).....	52
4.2.4	Faktor Psikologi (X4) .....	54
4.2.5	Variabel Keputusan untuk Memilih Tempat Bimbingan Belajar .....	55
4.3	Pengaruh Faktor Perilaku Konsumen Terhadap Keputusan Untuk Mengikuti Bimbingan Belajar di Lembaga Pendidikan Primagama Kota Palembang .....	56
4.3.1	Analisis Regresi Linear Berganda.....	56
4.3.2	Uji F (Uji secara Simultan).....	58

4.3.3	Uji T (Uji secara Persial) .....	59
4.4	Faktor yang Paling Berpengaruh Terhadap Keputusan untuk Mengikuti Bimbingan Belajar di Lembaga Pendidikan Primagama Kota Palembang.....	63
<b>BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN</b>		
5.1	Kesimpulan.....	64
5.2	Saran .....	65

**DAFTAR PUSTAKA**  
**LAMPIRAN**

## **DAFTAR GAMBAR**

<b>GAMBAR 1.1</b>	Model Perilaku Konsumen.....	13
<b>GAMBAR 3.1</b>	Struktur Organisasi Lembaga Pendidikan Primagama .....	26

## DAFTAR TABEL

<b>TABEL 1.1</b>	Lembaga Pendidikan Non Formal di Kota Palembang .....	2
<b>TABEL 1.2</b>	Hasil Kuesioner .....	3
<b>TABEL 3.1</b>	Jumlah Siswa Tingkat SMA Lembaga Pendidikan Primagama Jl. Kol. H. Burlian KM5, Kota Palembang Tahun 2014.....	30
<b>TABEL 3.2</b>	Jenis Kelamin Responden .....	31
<b>TABEL 3.3</b>	Jurusan .....	31
<b>TABEL 3.4</b>	Jawaban Responden terhadap Pengaruh Faktor Budaya Terhadap Pengambilan Keputusan .....	32
<b>TABEL 3.5</b>	Jawaban Responden terhadap Pengaruh Faktor Sosial Terhadap Pengambilan Keputusan .....	33
<b>TABEL 3.6</b>	Jawaban Responden terhadap Pengaruh Faktor Pribadi Terhadap Pengambilan Keputusan .....	34
<b>TABEL 3.7</b>	Jawaban Responden terhadap Pengaruh Faktor Psikologi Terhadap Pengambilan Keputusan .....	35
<b>TABEL 3.8</b>	Jawaban Responden terhadap Keputusan Memilih Tempat Bimbingan Belajar .....	36
<b>TABEL 4.1</b>	Hasil Uji Validitas Variabel X1 (Faktor Budaya) .....	42
<b>TABEL 4.2</b>	Hasil Uji Validitas Variabel X2 (Faktor Sosial) .....	42
<b>TABEL 4.3</b>	Hasil Uji Validitas Variabel X3 (Faktor Pribadi) .....	43
<b>TABEL 4.4</b>	Hasil Uji Validitas Variabel X4 (Faktor Psikologi) .....	44
<b>TABEL 4.5</b>	Hasil Uji Validitas Variabel Y .....	44
<b>TABEL 4.6</b>	Hasil Uji Reliabilitas Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen.....	46
<b>TABEL 4.7</b>	Hasil Uji Reliabilitas Keputusan Memilih Tempat Bimbingan Belajar .....	48
<b>TABEL 4.8</b>	Dasar Interpretasi Skor Item dalam Penelitian.....	49
<b>TABEL 4.9</b>	Distribusi Jawaban Responden Variabel	

	Fakor Budaya .....	50
<b>TABEL 4.10</b>	Distribusi Jawaban Responden Variabel	
	Fakor Sosial.....	51
<b>TABEL 4.11</b>	Distribusi Jawaban Responden Variabel	
	Fakor Pribadi .....	53
<b>TABEL 4.12</b>	Distribusi Jawaban Responden Variabel	
	Fakor Psikologi.....	54
<b>TABEL 4.13</b>	Distribusi Jawaban Responden Variabel Keputusan	
	Untuk Memilih Bimbingan Belajar .....	55
<b>TABEL 4.14</b>	Model Summary .....	57
<b>TABEL 4.15</b>	ANOVA (Uji F).....	58
<b>TABEL 4.16</b>	Coefficients (Uji T) .....	59